

平成20年度 都立図書館自己評価結果

平成 21 年 8 月

東京都立図書館

平成20年度 都立図書館評価 概要

I 都立図書館の全体状況

1 中央図書館

中央図書館では、ワンストップサービスの実施、利用しやすい蔵書配置、開架書架の増設等を目的として、平成20年5月から12月までの期間、改修工事を行った。この工事では、利用者用閲覧スペース、開架資料スペース、1階から4階までの閉架書庫、サービス部門の各事務室のほぼすべてが工事区域となった。この間、資料の外部倉庫への移送という制約がある中で、狭小なスペースに臨時閲覧室を設けて可能な限りのサービスを実施した。改修工事に合わせて、組織体制の見直しを行うとともに、出納業務の全面委託及びフロア案内業務の委託等、業務運営の効率化を図り、平成21年1月4日にリニューアルオープンした。

2 日比谷図書館

日比谷図書館は、懸案となっていた千代田区への移管が決まり、平成21年4月1日から休館することとなった。平成21年7月1日の移管に向けて、具体的な手続及び準備を進める。千代田区では、平成20年度に基本計画を策定し、改修工事を行い、平成22年度中に開館予定としている。

3 多摩図書館

多摩図書館は、雑誌を集中的にサービスする「東京マガジンバンク」の開設に伴う改修工事のため、平成20年12月28日から平成21年1月6日まで臨時休館し、1月7日から3月末まで、同館が所在する東京都多摩教育センター研修室の一部を「仮閲覧室」としてサービスを提供した。

平成21年5月1日にリニューアルオープンした。

II 基礎指標

平成20年度については、中央図書館、多摩図書館が改修工事を行ったため、インプット（投入）指標に対するアウトプット（産出）指標、アウトカム（成果）指標の相関関係を見るのは難しい。アウトプット指標のうち、来館型サービス（「レファレンス件数」、「来館者数」、「複写枚数」、「書庫内図書利用冊数」）の指標が大幅に減少した。

アウトカム指標の「都立図書館重要度・満足度」は、中央図書館のリニューアルオープン後（平成21年2月）に実施した調査によるものである。前年度に比べて重要度・満足度ともにポイントが上がっており、平成21年度のアウトプット指標が大きく伸びることが予想される。

III 事業別指標

事業1 タイムリーな企画展等の実施

- 都立図書館を利用したことのない都民も含めて、より多くの都民が、都立図書館の蔵書・サービス内容等を認知、理解することを目的に、都施策関連大規模企画展「緑あふれる東京の再生をめざして」、リニューアルオープン記念企画展「都立中央図書館100年の歩み、そして未来へのチャレンジ」他、15回の展示イベント、講演会等を開催した。来場者数は、6,798人（映画会を含めると、13,619人）と、改修工事を実施したにもかかわらず、平成18年度実績を超える数字となった。
- 企画展等の実施に伴うマスコミ露出度は前年度の約4倍となり、都立図書館の認知度を高めることができた。

事業2 インターネットの活用① インターネットによる情報の発信

- ・ インターネットによる情報の発信については、中央図書館の都市・東京情報サービスの開始に伴い、当館ホームページに「都市・東京情報」コンテンツを公開したほか、当館が所蔵する全ての中国語、韓国・朝鮮語資料のNACSIS-CATへの入力終了し、インターネットを通じた中国語、韓国・朝鮮語資料の検索が可能となった。
- ・ 当館の「ホームページ（トップページ）アクセス数」及び「ホームページ全アクセス数」は前年度に比べて増加している。一方、改修工事の影響により、当館の「蔵書検索データベースアクセス数」は減少している。
- ・ 今後、当館が所蔵する貴重資料の電子化をさらに進め、オリジナルコンテンツを作成・更新するなど積極的な情報発信を行う。

事業3 インターネットの活用② オンラインデータベースの活用・インターネットパソコンの活用

- ・ 中央図書館が改修工事によりサービスを縮小したにもかかわらず（12月はサービス休止）、都立3館のオンラインデータベースの総利用時間数は増加した。
- ・ 日比谷図書館の休館に伴い、オンラインデータベース利用者に対して効果的な広報を行い、中央図書館・多摩図書館への来館を誘導する。

事業4 蔵書の充実 調査研究に役立つ資料の収集

- ・ 都民や企業の課題解決支援のために必要な資料など、58,397冊の図書資料を受け入れた。
- ・ 資料購入費は前年度に比べて約6.3%増加した。ここ数年、資料購入費は増加傾向にあるため、都立図書館が収集すべき資料を安定的・効率的に購入している。
- ・ 今後、新たに収集した資料の情報発信について、新着図書コーナーの設置やホームページの活用など積極的に行っていく。また、新刊和書について、収集から提供までの大幅な期間短縮を実現する。

事業5 ワンストップサービスの導入① レファレンスサービスの充実

- ・ 中央図書館各階のレファレンスカウンター、書庫内資料の出納カウンター、複写申込カウンターを1階に集中配置し、ワンストップサービスを導入した。また、資料について相談に携わる司書職員を1階に集中し、機動性を持たせた。
- ・ 中央図書館では、業務委託を拡大し、簡易な利用案内は委託スタッフ、レファレンスは司書職員と業務を切り分け、司書職員がレファレンスに専念できる体制を整備した。
- ・ 平成20年度のレファレンス件数は、改修工事によるサービス規模の縮小のため、中央図書館で大幅な減となった。ワンストップサービス開始後の成果は、今後検証する。

事業6 ワンストップサービスの導入② 利用しやすい蔵書配置（館内環境）

- ・ 中央図書館の重点的情報サービスに係る資料を1階に集中配置するとともに、新たに都市・東京情報コーナーを設置した。また、これまでの人文・社会・自然科学資料を、3フロア構成から2フロア構成に変更し、開架図書を約25万冊から約35万冊に増やした。
- ・ 約166万冊の蔵書及び複数のフロアを有する中央図書館にとって、わかりやすく利用しやすい蔵書配置とすることは、利用者が効率的に幅広く資料探索を行うために必要不可欠である。
- ・ リニューアルによる大幅な配置変更の効果は、利用者の動向（利用実態・満足度・意見等）をアンケート調査により検証を行う。

事業7 子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

- ・ 東京都の子供読書活動推進計画を踏まえ、都内児童青少年の読書活動の推進に寄与する様々なサービスを展開し、区市町村立図書館への支援を行った。
- ・ 子供読書フォーラム、特別支援学校の支援実施校数の増加、おはなし会等の参加者数が1,609人と前年

の2.5倍に増加するなど、読書活動の拡大につながり大きな成果をあげた。

- ・ 東京都教育庁は平成21年3月に第二次子供読書活動推進計画を策定した。その中で、都立図書館の果たす役割も大きく、今後、計画に基づく事業の着実な実施が必要である。

事業8 重点的情報サービスの推進① 都市・東京に関するサービス

- ・ 東京の人々の活動が活性化し、東京の魅力が国内外の人々にも伝わることを目的に、東京に関する資料情報のセンターとして「都市・東京情報コーナー」を設置した。
- ・ 利用実態・満足度調査結果によると、東京資料利用者満足度は3.86ポイントとなっており、中央図書館全体の満足度4.15ポイントに比べて0.29ポイント低い。今後、利用者のニーズを見極めつつ、改善の方向を探る。
- ・ 今後、東京都の魅力的な情報を発信するため、企画展の実施や江戸東京の文化や歴史がわかるデジタルコンテンツの作成を進める。

事業9 重点的情報サービスの推進② 都民及び企業等の活動の支援

- ・ 都市で活動するために不可欠な、①ビジネス、②法律、③健康・医療に重点をおいた情報コーナーを中央図書館に整備し、講演会やセミナーなどのほか、ホームページなどを活用した情報発信を行った。
- ・ 各階にあった重点的情報コーナーを1階に整備したことにより、コーナーの資料数が約1.9倍と大幅に増加した。また、関連事業への参加者数も約780名と、前年度に比べて約1.3倍となり、着実に利用が増加した。
- ・ 事業実施の結果、着実に成果が上がってきている。各種事業の開催結果を通じて、利用者の求める情報の傾向をつかみ、効率性並びに有効性を一層高めていく必要がある。

事業10 資料保存（資料保全）

- ・ 当館の資料の破損、変形、汚れ等の補修を行い、良好な状態で長期に渡り利用者に資料を提供するため、館内・館外製本等により都立図書館資料の保全を行った。また、都内公立図書館等の職員を対象とした研修を実施し、資料保全技術の伝達、普及に努めた。
- ・ 中央図書館の改修工事による臨時閲覧室体制の中、資料収蔵場所が分かれ、製本・修理が必要な資料の確認が困難であったが、サービス部署と緊密な連携を取った結果、補修・製本合計で昨年度実績の72%を超えることができた。

事業11 協力支援サービス

- ・ 当館資料の区市町村立図書館への協力貸出は、改修工事による減少を前年度の75%提供と予定していたが、約80%提供することができた。一方、区市町村間の相互貸借は増加し、結果として区市町村立図書館相互貸借による充足率は増加した。
- ・ 協力レファレンスは、改修工事中もほぼ通常通り対応したが、受付件数の減少傾向（ $\text{㉔}1,210$ 件 → $\text{㉔}691$ 件 → $\text{㉔}530$ 件）が続いている。区市町村のレファレンス件数や運営体制等との相関関係を究明し、有効な研修内容や実施方法を検討する。
- ・ 今後、区市町村立図書館の相互貸借を促進するため、横断検索システムの改善を行う。

都立図書館の基礎指標

		指標名	説明	算出方法	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
インプット	指標1	総コスト	管理運営、サービス事業、資料収集整理等の予算。	『事業概要』(都立図書館)による。	834,159千円	875,568千円	1,038,884千円	1,293,188千円
	指標2	資料購入費	資料を購入するための費用。	予算書による。	185,031千円	199,372千円	240,400千円	255,607千円
	指標3	司書率	全職員に占める、司書の割合。	『日本の図書館』(日本図書館協会)による。	79.01%	77.53%	76.19%	74.69%
	指標4	受入冊数	当該年度に受入した図書資料冊数。年鑑年報及び外国語資料を含む。	『事業概要』(都立図書館)による。	49,656冊	49,543冊	57,080冊	58,397冊
	指標5	書誌数	都立図書館ホームページ上で検索可能な全書誌数。	図書館システムによる。	2,613,496書誌	2,699,651書誌	2,804,534書誌	2,633,980書誌
アウトプット	指標1	レファレンス件数	都立図書館に寄せられた全レファレンスの件数。	『事業概要』(都立図書館)による。	151,587件	149,276件	145,400件	106,439件
	指標2	協力貸出冊数	都立図書館が都内公立図書館に貸出した資料の冊数。	『事業概要』(都立図書館)による。	122,225冊	121,506冊	117,741冊	95,212冊
	指標3	ホームページアクセス数	都立図書館トップページへのアクセス数。	『事業概要』(都立図書館)による。	1,213,101アクセス	1,270,971アクセス	1,231,427アクセス	1,292,336アクセス
	指標4	来館者数	都立図書館への来館者数。	『事業概要』(都立図書館)による。	978,139人	983,062人	963,860人	815,115人
	指標5	複写枚数	都立図書館での複写枚数。	『事業概要』(都立図書館)による。	2,730,536枚	2,668,667枚	2,558,182枚	1,340,332枚
	指標6	書庫内図書利用冊数	都立図書館での書庫内図書の利用冊数。	『事業概要』(都立図書館)による。	575,971冊	560,264冊	503,331冊	235,406冊
アウトカム	指標1	都立図書館重要度・満足度	都立図書館全体に対する利用者の重要度及び満足度。	利用者へのアンケート調査による。	重要度 4.45 満足度 3.89	重要度 4.40 満足度 3.98	重要度 4.29 満足度 3.95	重要度 4.44 満足度 4.15 (中央のみ)
	指標2	利用者平均時給換算との比較	利用者が図書館利用に費やした金額(利用時間・平均時給から換算)と図書館がサービス提供に費やす金額(総コスト)とのバランス。図書館のパフォーマンスとコストのバランスを評価する。経年変化を見る。	(年間利用人数×有職者割合×平均利用時間×時給換算都下平均賃金) / 年間予算	834159000.00	875568000.00	1038884000.00	改修工事等により算出不能

事業 1 タイムリーな企画展等の実施

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民等 ・都立図書館を知らない、利用したことがないという方々 ・従来の利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	・都民等が都立図書館を認知し、図書館機能を少しでも理解する。⇒新規利用者を増やす ・従来の利用者にとっては、新たなサービス、蔵書等を再確認する。付加価値を与える。⇒リピーターを増やす
目的	(結果どうなるのか)	・都立図書館の認知と理解が深まることにより、利用及び活用が一層高まる。
概要	タイムリーで魅力的なイベント(企画展、講演会、図書館ツアーなど)を都立図書館内・外の施設・会場で、効果的に実施する。	

取組

○ 企画展の実施




・ 都施策関連大規模企画展「緑あふれる東京の再生をめざして」を東京芸術劇場展示ギャラリー(豊島区)で開催(平成20年10月31日～11月9日)、文化財ウィーク2008参加事業「江戸城ー大奥で働く女性たち」展を当館内及び東京芸術劇場展示ギャラリーで開催(平成20年10月31日～11月9日)、オリンピック招致関連企画展「アスリートたち～北京オリンピック直前！」を日比谷図書館4階大会議室で開催(平成20年7月21日～8月3日)。リニューアルオープン記念企画展「都立中央図書館100年の歩み、そして未来へのチャレンジ」(平成21年1月4日～2月25日)・

「名古屋城等各地の展示に招待された特別文庫資料展」(平成21年3月1日～9日)を中央図書館企画展示室で開催。

○ 映画会、講演会等の実施

・ 健康・医療情報公開講座「アンチエイジング」(7月)・「うつ病とメンタルヘルス」(2月)、法律情報講演会「相続・遺言・成年後見」(10月)・「多重債務問題についてともに考える」(3月)、ビジネス情報講演会「就職活動セミナー」(2回)、都施策関連講演会(11月)、リニューアルオープン記念 勝間和代氏講演会「自分を進化させる読書」(2月)、図書館探検ツアー～きて・みて・ふれて～(1月～3月・7回)を開催。日比谷図書館では、映画会(36回)、多摩図書館では、子供読書フォーラム(11月)を開催。

指標(各種データ)

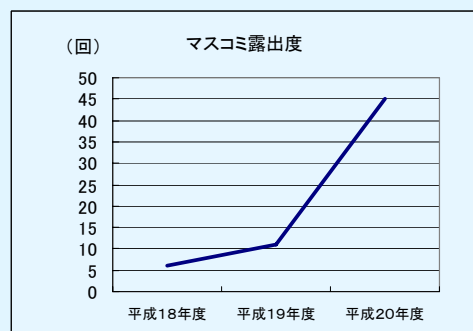
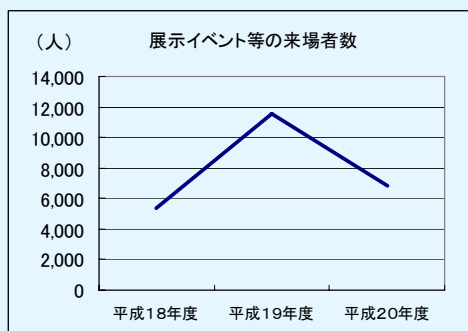
マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	展示イベント等の開催回数	14回 映画会 33回	16回 映画会 21回	15回 映画会 36回	
アウトプット	展示イベント等の来場者数	5,340人 映画会 5,683人	11,574人 映画会 3,984人	6,798人 映画会 6,821人	
アウトカム	来場者新規認知者数及び認知度*1	—	53.4%(中央)	811人 52.73%(中央)	

*1 認知者数/アンケート回収数

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	展示イベント等の開催コスト	不明	3,607 時間	8,040 時間	
アウトプット	来場者のコメント数及びコメント率*2	不明	754 件 (中央のみ)	1,437 件 60.3%	
アウトカム	マスコミ露出度(回数)	6 回 (映画会 3 回)	11 回	45 回 (映画会 3 回)	

*2 コメント数/アンケート回収数

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 来場者は、1回平均 453 名、中央図書館が改修工事中にもかかわらず、平成 18 年度を超える数字である。 マスコミ露出度は、前年度の約 4 倍であり、図書館認知者数を増やす要因の一つとなった。また、マスコミ露出度が増えた要因として、イベント内容等のタイムリー性が考えられる。 都庁各局、関係機関・団体等との連携を図った企画展・講演会の実施から、都施策への貢献度、認知度を高めることができた。
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> イベント等の回数が前年度よりも減っているにもかかわらず、開催コストが 2.1 倍強。大規模企画展等の展示規模(資料準備、パネル作成・会場設営)、関係機関等との連携が増えていくほど、予算・人的コストが増える現状である。企画展に関しては、コスト的にはあまり良い状況ではなく、効率性は低い。
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 企画展及び講演会については、内容・テーマ性に惹かれ参加し、新規来場者が多いことから、図書館の認知度を高める上では有効である。
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> 上記の成果及び有効性から、都立図書館の認知度を高め、図書館機能の理解を少しでも図れるようにするには、情報発信としてのタイムリーなイベント等の実施は必要性が高い。
総合評価		<p>来場者数、マスコミ露出度、都庁各局、関係機関・団体等との連携、都施策への貢献等から鑑みて、図書館の認知度を高め、図書館の存在意義を出す等については、ある程度貢献できたと考える。(協議会委員の意見により、以下削除)</p>

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・都施策への貢献及び都民が都施策を理解しやすいように、図書館機能を活かした取組の方向性を目指す。 ・時代状況に合致したタイムリーなテーマ等(ただし、テーマ・対象を絞り込む、売りを作る)で、企画展、講演会等を実施していく。いろいろなことをやっている「にぎやかで、楽しい、ためになる」図書館を目指す。 ・地域、関係機関・団体等と連携した取組を増やしていく。コスト減にするための「連携」のあり方を考える。
課題・改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・「連携」のあり方を検討するなど予算・人的コスト減を図った効率的なイベント等の実施 ・地域への貢献も考え、幼稚園・学校、大使館、商店街などの地域の関係機関・施設等と連携するなど、新たな連携先の開拓 ・人をひき付けるとともに、時代状況に合致したタイムリーなテーマ(テーマ・対象の絞込み)と、「売り」をどのように作り出すか。
取組	<p>上記の課題の改善に取り組みながら、次年度は次の事業を実施することとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都施策「10年後の東京」を踏まえ、都施策関連企画展を他局等と連携し、新宿駅西口イベント広場及び当館企画展示室で実施予定。 ・文化財ウィーク事業に参加し、江戸城造営関係資料等を中心とした企画展を実施予定。 ・タイムリーなテーマ等での企画展及び体験型ワークショップ、図書館ツアー、子供読書フォーラム、映画会、重点的情報サービス・企画展等に関連したテーマの講演会(ミニ展示)を実施予定。

事業2 インターネットの活用① インターネットによる情報の発信

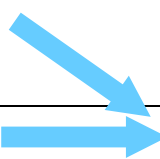
事業概要

対象	(誰が・何が)	都民
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	インターネットを活用して、都立図書館の事業やサービスに関する情報を入手することができる。
目的	(結果どうなるのか)	来館しなくても都立図書館ホームページを通じて都立図書館のサービスを受けられるようになる。
概要	ホームページ上の蔵書検索やコンテンツを充実させ、来館できない利用者への遠隔サービスの幅を広げる。	

取組

- ・中央図書館の都市・東京情報サービスの開始に伴い、当館ホームページに「都市・東京情報」コンテンツを公開した。
- ・当館が所蔵する全ての中国語、韓国語・朝鮮語資料について、NACSIS-CAT への入力終了した。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	ホームページ作成コスト	中央 ー 日比谷 131 時間 多摩 440 時間	中央 ー 日比谷 193.5 時間 多摩 420 時間	中央 1,506 時間 日比谷 192 時間 多摩 1,000 時間	
	ホームページ数	1,819 ページ	2,333 ページ	4,775 ページ	

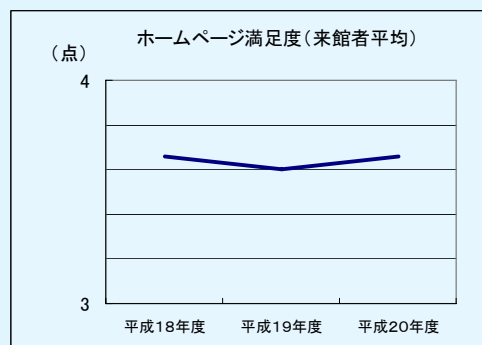
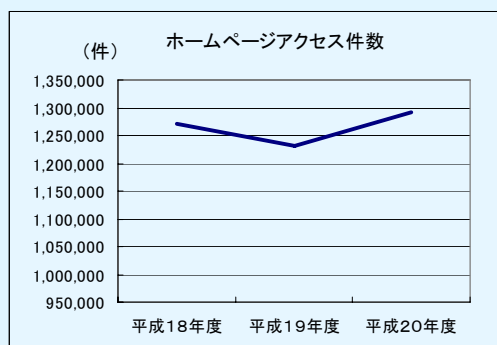
アウトプット	ホームページアクセス数	1,270,971 アクセス	1,231,441 アクセス	1,292,336 アクセス	→
	ホームページ全アクセス数		5,578,346 アクセス	7,622,683 アクセス	→
アウトカム	ホームページ満足度*1 (3館来館者)	来館者平均:3.66	来館者平均:3.60	来館者平均:3.66 (中央来館者のみ)	→
	作成費用単位アクセス数*2	—	—	2,825 アクセス/時間	→

*1 満足度・・・5段階評価の平均点

*2 作成費用単位アクセス数・・・ホームページ全アクセス数/ホームページ作成コスト

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	蔵書検索データベースレコード数	2,699,651 書誌	2,804,534 書誌	2,633,980 書誌	→
	コンテンツ作成・更新数	—	中央 一、日比谷 78、多摩 55	中央 115、日比谷 9、多摩 19	→
アウトプット	蔵書検索データベースのアクセス数及び検索回数	1,535,373 アクセス 検索 3,974,092 回	1,699,264 アクセス 検索 4,145,940 回	1,425,879 アクセス 検索 1,504,970 回	→
	レファレンスコンテンツアクセス数	—	4,058,960 アクセス	3,923,494 アクセス	→
アウトカム	蔵書検索データベース満足度*1(来館者)	来館者平均:3.74	来館者平均:3.75	来館者平均:3.80 (中央来館者のみ)	→
	コンテンツ満足度	未調査	未調査	未調査	

事業評価



観点1	成果	・ホームページアクセス件数(トップページへのアクセス)は、前年度に比べて微増である。ホームページ全アクセス件数(全てのページのアクセス件数)は大幅に増加した。蔵書検索データベースアクセス数は、平成19年度まで増加傾向にあったが、平成20年度は改修工事の影響が減少している。
観点2	効率性	・ホームページ数(物理的なページ)が前年度に比べて2倍と大幅に増加し、ホームページ全アクセス数も約1.36倍に増加した。レファレンスコンテンツのアクセス数は微減である。
観点3	有効性	・ホームページアクセス件数(トップページへのアクセス)及びホームページ満足度の伸び悩み傾向から、当館ホームページのトップページのレイアウト等が魅力的で使い勝手のよいものになっているか、各ページの内容も含めて検証が必要である。
観点4	必要性	・都民が来館しなくても都立図書館ホームページからサービスを利用できるよう、各コンテンツを一層充実させる必要がある。また、特別文庫室の貴重資料の画像データベースは、アクセス数約2万、検索が約70万回あるコンテンツであり、今後貴重資料の電子化をさらに進め、より多くの都民に公開し利用の促進を図る必要がある。

<p>総合評価</p>	<p>・蔵書検索データベース及びレファレンスコンテンツについて利用が伸び悩んでいる。今後、効率性、有効性の点から各コンテンツの改善が必要である。また、インターネットの特性を活かし、当館資料の画像データ等を基にオリジナルコンテンツを作成・更新するなど積極的な情報発信を行う必要がある。</p>
--------------------	---

次年度の展開

<p>方向性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当館が所蔵する資料の全てを、利用者がオンラインで直接検索できるようにする。 ・首都東京の図書館として、東京の歴史文化に関する情報をインターネットを通じて発信する。 ・当館ホームページの一層の充実を図る。
<p>課題・改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当館ホームページのアクセス数及び満足度の向上を図る。 ・レファレンスコンテンツのアクセス数を分析し、少ないものについては削除・内容の改善を図る。
<p>取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・都立図書館蔵書検索システム未掲載資料の HTML での公開を進め、次期検索システムの多言語対応に向けて検討する。 ・当館の貴重資料を活用した江戸・東京デジタルコンテンツを作成する。 ・当館ホームページを、トップページを中心に使い勝手のよいレイアウト・デザインに刷新する。 ・レファレンスコンテンツの改善を図るため、各コンテンツの評価を行う。

事業3 インターネットの活用② オンラインデータベースの活用・インターネットパソコンの活用

事業概要

対象	(誰が・何が)	都立図書館の来館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	インターネットパソコンやオンラインデータベースを提供することで、誰もが簡便に情報を入手できるようにする。
目的	(結果どうなるのか)	利用者が的確に情報を入手することができ、調査活動の効率化が図られ、利用者の調査研究、課題解決が活性化する。
概要	有用なオンラインデータベースを提供する。 インターネット接続パソコンや無線 LAN 環境の充実を図る。	

取組

※ 中央図書館は、改修工事のため5月から11月までの7ヶ月間、臨時閲覧室におけるサービスを実施。オンラインデータベース 11種4台、インターネットパソコン1台、パソコン利用席8席を提供。無線 LAN 環境を停止し、従前よりもサービス規模を縮小した。

○ オンラインデータベース

<中央>4月:11種を5台のパソコンで提供、新聞記事横断検索(Gサーチ)の提供を本格実施

5~11月:11種を4台のパソコンで提供、「Gサーチ」サービスを休止

12月:サービス全面休止

1~3月(リニューアル後):11種及び「Gサーチ」を8台で提供。1階中央ホールと重点的情報サービスコーナーに集中的に配置

<日比谷>6種を提供 <多摩>4種を提供

○ インターネットパソコン

<中央>4月:1階 2台、2階 1台を提供

5~11月:1台を提供

1~3月(リニューアル後):6台に増やし、1階に集中的に配置

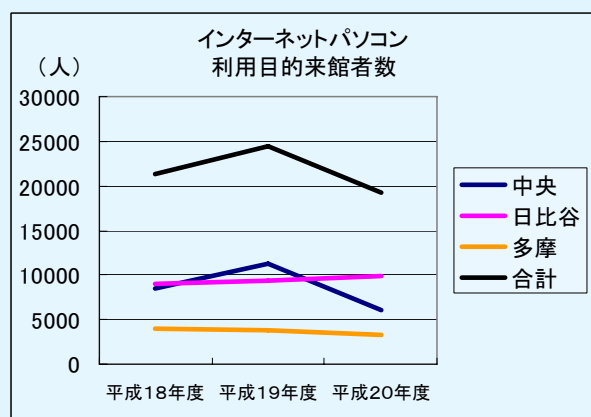
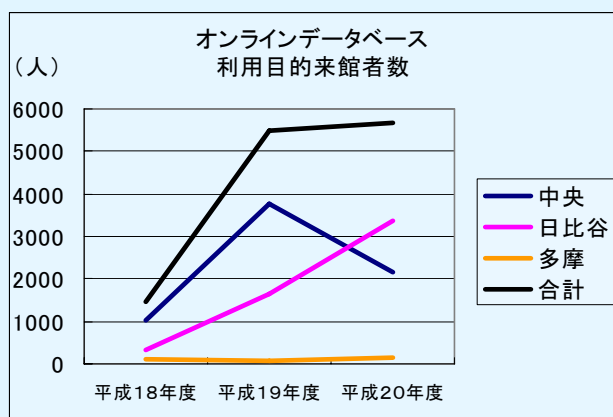
<日比谷>2台を提供 <多摩>1台を提供

指標(各種データ)

マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	オンラインデータベース提供コスト	1,843,541 円	3,677,991 円	3,879,087 円	
	インターネットパソコン利用可能人数(1台当たり利用可能人数(平日・土日祝日)×開館日数×インターネットパソコン台数)		36,687 人 中央 19,140 人 日比谷 11,742 人 多摩 5,805 人	32,993 人 中央 14,900 人 日比谷 12,152 人 多摩 5,941 人	
	オンラインデータベース総利用時間 (提供している全てのオンラインデータベースが利用された延べ時間)	724 時間	2,746 時間 中央 1,882 時間 日比谷 821 時間 多摩 43 時間	2,838 時間 中央 1,078 時間 日比谷 1,680 時間 多摩 80 時間	

	インターネットパソコン稼働率 (利用目的来館者数/インターネットパソコン利用可能人数)	不明	66.42%	58.55% 中央 40.98% 日比谷 81.19% 多摩 56.29%	
アウトカム	利用目的来館者数(利用人数)	22,721 人	オンライン 5,485 人 インターネット 24,369 人	オンライン 5,677 人 インターネット 19,316 人	
	プリントアウト件数(情報入手有効度)	不明	不明	オンライン 中央 5,034 件 日比谷 1,064 件 多摩 37 件 インターネット (マルチ検索) 中央 283 件 日比谷 199 件 多摩 0 件	

事業評価



観点1	成果	・中央図書館が改修工事によりサービスを縮小したにもかかわらず(12月はサービス休止)、都立3館のオンラインデータベースの総利用時間数は増加した。
観点2	効率性	・オンラインデータベースの利用時間あたり提供コストは、平成19年度、平成20年度ともに3館平均で1時間1,300円台である。中央図書館の閲覧規模縮小によるコスト高を日比谷図書館の稼働率アップで相殺した形になっている。日比谷図書館休館後の効率性維持を図る必要がある。
観点3	有効性	・プリントアウト件数は、平成20年度から取得したため、単年度では有効性を測定することは困難である。平成21年度の数値の取得後、経年比較と提供データベース数を増加した影響について検証する。
観点4	必要性	・利用者にとってオンラインデータベース及びインターネットは、情報収集に不可欠なツールであり、これを紙媒体の図書館資料とともに提供することは図書館の魅力を高め、利用者の効率的な調査のために必須である。
総合評価		・平成20年度は、中央図書館、多摩図書館とも改修工事によりサービスを縮小したにもかかわらず、19年度と同規模の利用時間が確保できた。3館体制のメリットを生かした結果である。このことから、都立図書館でのオンラインデータベースの需要は高いと考えられる。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none">・オンラインデータベース、インターネットパソコン、各サービスを充実させる。・効果的な広報を行い、中央・多摩の都立図書館全体での利用拡大を図る。
課題 改善点	<ul style="list-style-type: none">・日比谷図書館の休館に伴い、オンラインデータベース利用者に対して、中央図書館・多摩図書館への来館を誘導する。・台数増に伴い、インターネットパソコンの稼働率を上げる。・無線LANの契約業者が、リニューアル後3社から2社に減った。無線LAN環境の安定的な提供が課題である。
取組	<ul style="list-style-type: none">・オンラインデータベースと電子ジャーナルを新たに16種導入し、計約30種のデータベースを提供する。・各オンラインデータベースの有効性、利便性についての広報活動の一環として、定期的なセミナーなどを実施し、オンラインデータベースの利用を喚起する。・多摩図書館におけるオンラインデータベースの提供を本格実施する。・新たに導入したオンラインデータベースについては、利用に際して職員が適切にサポートできるよう、研修を強化する。

事業4 蔵書の充実 調査研究に役立つ資料の収集

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民及び都立図書館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	都民や都立図書館利用者の課題解決のために必要な資料(図書、新聞雑誌、データベース等)を充実させ利用者サービスの向上を図る。
目的	(結果どうなるのか)	東京都の広域的・総合的情報拠点として、多様化する都民ニーズに応える。
概要	都民や企業の課題解決支援のため重点的情報サービス資料の充実を図り、その他の多様なニーズにも対応可能な資料を幅広く収集する。	

取組

- 平成20年度には、58,397冊の図書資料を受け入れた(年鑑年報及び外国語資料を含む)。
- 都市・東京情報の収集に重点を置き、サービス部署との連携により政令指定都市刊行資料を収集した。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	資料購入費(予算)	199,372千円	240,400千円	255,607千円	
アウトプット	資料購入率 (購入点数/購入対象点数)	60.94%	71.16%	72.32%	
アウトカム	資料に対する満足度*1	中央 3.69点 日比谷 3.44点 多摩 3.62点	未実施	中央 *2 ①質 3.98点 ②量 3.93点	

*1 満足度…5段階評価の平均点

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	参考図書資料購入費*3	54,113千円	56,778千円	52,630千円	
アウトプット	灰色文献収集冊数*4	42,156冊	52,597冊	30,588冊	
	来館者資料利用冊数 (1人当たり利用冊数)*5	—	4,394冊/日 (5.04冊/人)	3,867冊/日 (4.18冊/人)	
アウトカム	来館者資料閲覧時間率 (のべ閲覧時間/のべ滞在時間)	—	57.3%	41.0%	
	要求タイトル所蔵率	—	81% ビジネス 82.3%	80% ビジネス 81%	

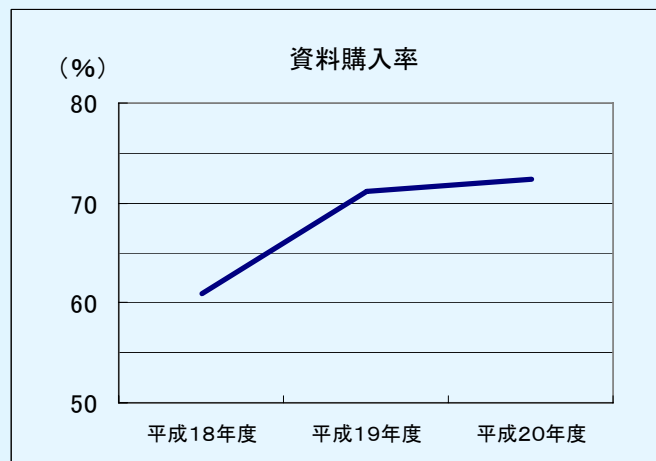
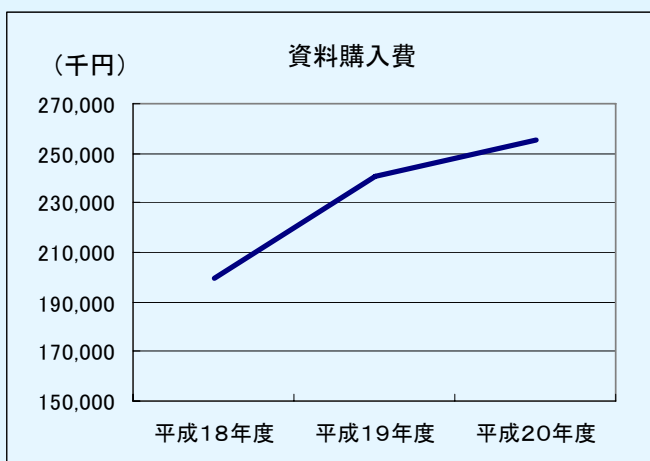
*2 平成20年度調査は日比谷・多摩未実施

*3 参考図書資料購入費は、寄贈資料の評価額を含む(ただし一部評価額不明資料あり)。

*4 行政資料など、いわゆる灰色文献収集冊数は、逐次刊行物を含む。

*5 来館者資料利用冊数は、「都立中央図書館資料閲覧時間調査」による。

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 資料購入費(予算)は前年度に比べて約6.3%増加した。 重点的情報サービス資料の充実を図り、当初の目標値の資料購入率62%を達成した。
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 資料購入費はここ数年増加傾向にあるため、資料購入率は引き続き72%以上を保っており、収集方針に基づき都立図書館が収集すべき資料を安定的・効率的に購入している。
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 中央図書館サービス部署の職員を対象に蔵書評価アンケートを2月に実施、職員から見た蔵書の充実度・有効性を検証している。利用者の資料に対する満足度は、前回調査(平成18年度)よりも約0.3ポイント程度上昇し、有効性が高まっている。
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の課題解決を支援するため、区市町村立図書館との役割分担を踏まえつつ、調査・研究資料、海外資料、逐次刊行物、オンラインデータベース等を幅広く収集する必要がある。
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率性を図りながら収集規模増に対応しサービス向上のための資料収集を行った。全体の資料収集規模は10ヵ年計画の最終目標値を平成21年度予算で達成する予定であり、利用者への資料提供の更なる充実を実現する。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の満足度調査及び職員の蔵書評価を踏まえて利用ニーズを分析し、重点的情報サービス資料の収集について必要な調整を行う。特に都市東京情報資料について引き続き充実を図る。
課題・改善点	<ul style="list-style-type: none"> 都市・東京情報サービスの具体的進展を踏まえた資料収集と収集資料の広報を行う。 増加する収集資料を利用者に迅速に提供しサービス向上を図る。
取組	<ul style="list-style-type: none"> サービス部署との連携により情報ニーズ把握の強化に努める(サービス部会、担当者会ほか)。 新たに収集した資料等の情報発信について、新着図書コーナーの設置やホームページの活用など積極的に行う。 新刊和書について、収集から提供までの大幅な期間短縮を実現する。海外資料については契約方法を変更し、資料の流れの短縮化を検討する。

事業5 ワンストップサービスの導入① レファレンスサービスの充実

事業概要

対象	(誰が・何が)	都立中央図書館の来館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	簡便な手続きと、相談しやすい窓口により、中央図書館の専門的な各種サービスを受けることができる。
目的	(結果どうなるのか)	都立図書館の膨大な蔵書、多様な情報へのアクセスが容易になり、課題解決や調査研究など来館者の目的に的確に貢献することができる。
概要	中央図書館の各種サービスを1箇所あるいは1回の手続きで提供するワンストップサービスを導入する。	

取組

※ 中央図書館では、改修工事のため5月から11月までの7ヶ月間は臨時閲覧室におけるサービスを実施。各種サービスの規模を縮小して提供した。

- ・中央図書館各階のレファレンスカウンター、書庫内資料の出納カウンター、複写申込カウンターを1階に集中配置し、ワンストップサービスを導入した。また、資料について相談に携わる司書職員を1階に集中し、機動性を持たせた。
- ・中央図書館では、業務委託を拡大し、簡易な利用案内は委託スタッフ、レファレンスは司書職員と業務を切り分け、司書職員がレファレンスに専念できる体制を整備した。

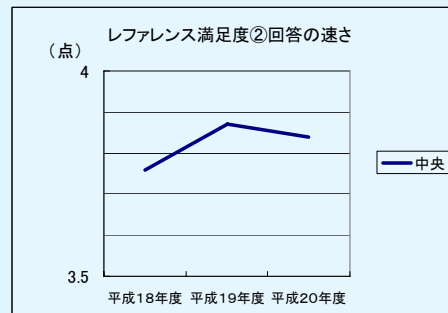
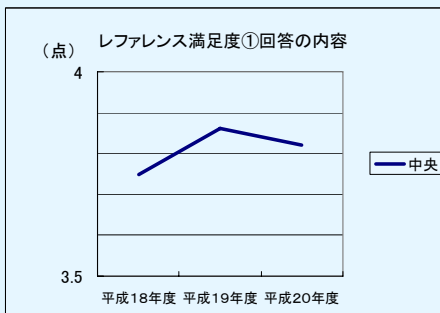
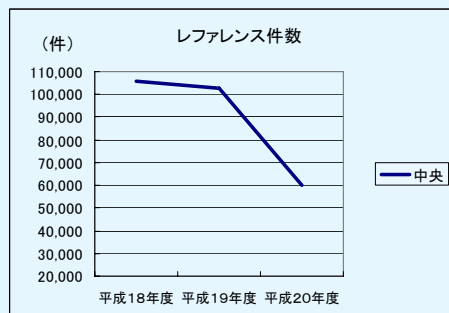
指標(各種データ)

マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	レファレンス対応所要時間数	中央 57,931 時間	中央 57,982 時間	中央 22,331 時間 (日比谷 10,552 時間 多摩 6,337 時間)	
アウトプット	レファレンス件数	中央 105,711 件	中央 103,477 件	中央 59,917 件 (日比谷 37,088 件 多摩 9,434 件)	
アウトカム	レファレンス満足度*	中央 入館者 回答の内容 3.75 回答の速さ 3.76 職員の応対 3.81 中央 Eメールレファレンス 満足+やや満足 87%	中央 入館者 回答の内容 3.86 回答の速さ 3.87 職員の応対 3.86 中央 Eメールレファレンス 満足+やや満足 94%	中央 入館者 回答の内容 3.82 回答の速さ 3.84 職員の応対 3.88 中央 Eメールレファレンス 満足+やや満足 90%	

*満足度…5段階評価の平均点

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
アウトプット	レファレンス回答所要時間(平均)	中央 口頭 5分 電話 5分 Eメール 3.1日 文書 2.2日	中央 口頭 5分 電話 9分 Eメール 3.6日 文書 2.4日	中央 口頭 5分 電話 7分 (以上リニューアル後) Eメール 5.4日 文書 5.9日 (以上年間平均)	➔

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 平成20年度のレファレンス件数は、改修工事によるサービス規模の縮小のため、中央図書館で大幅な減となった。ワンストップサービス開始後の成果は、今後検証する。
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 窓口を1階に集中したことにより、レファレンス業務における重複を排除できたこと*、簡易な利用案内等の業務を委託したことにより、レファレンスサービスに一層集中して対応する体制が整ったことで、効率化が図れた。 * レファレンス業務に所要した総時間数をレファレンス件数で除した、レファレンス1件あたりの対応所要時間数は、19年度0.56時間、20年度0.37時間と縮小した。(年間平均) ・回答までにEメールで5.4日、文書で5.9日かかっているが、これは改修工事のため外部倉庫で保管した資料の取り寄せに時間がかかったためである。
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 1階の総合案内・相談カウンターに加え、各階の「案内ホットライン※」の活用により、機動的に専門的なレファレンスに対応する体制を整えた。今年度のレファレンス満足度は昨年度とほぼ同じ数値であったが、ワンストップサービス導入直後の調査であるため、来年度の満足度調査結果を待ち、十分に検証したい。 ※ 利用者またはフロア案内の委託職員が司書職員に問い合わせるための電話
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> レファレンスをはじめ、書庫出納、複写も1箇所に対応できるサービス体制は、利用者の利便性を向上させる上で必須である。
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> 改修工事中に臨時閲覧室で行った総合案内カウンター方式での経験を活かし、レファレンス業務のワンストップ化へ、スムーズな移行を実施することができた。 レファレンスにおける利便性の向上は、リニューアル開館の最大の目的であり、今後レファレンスを含むワンストップサービスの効果を検証していく必要がある。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップサービスの検証を行い、多様な相談・質問(レファレンス)に対し、的確な対応・回答を行い、利用者の資料情報の入手・利用を支援できるよう、レファレンスサービスを一層充実していく。
課題 改善点	<ul style="list-style-type: none"> レファレンスサービスを一層気軽に利用できるようにする。 レファレンスサービスに対する利用者の認知度を向上させるとともに、利用者の希望に沿った回答の精度や提供の仕方などを工夫し満足度を向上させる。 総合案内・相談カウンターでは、職員の幅広い分野への基本的対応力や、利用者を案内する機動力・応接力を鍛える。 司書職員を1階に集中配置し、開架資料の多い2階・3階には利用者からの要求に応じて司書職員が出向く体制及びフロア案内の業務内容(利用案内・パソコン操作支援・館内秩序維持等)や配置数について、効率性・有効性などの観点から、さらに検証・分析する必要がある。
取組	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が気軽に総合案内・相談カウンター及び案内ホットラインを利用できるよう、職員のサービス体制を充実する。 司書職員誰もがわかりやすくて確かな回答が行えるようレファレンス回答技術の高度平均化を図る。 短時間で的確な資料を探し出し、効率的に回答できるよう回答までの所要時間の短縮化を図る。 総合案内・相談カウンターや電話センターに様々な専門分野を持つ職員を複数配置することにより、OJTによる知識・技術の吸収や自己啓発を一層進めていく。

事業6 ワンストップサービスの導入②利用しやすい蔵書配置(館内環境)

事業概要

対象	(誰が・何が)	都立中央図書館の来館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	フロア間の移動を最小限にして、資料・情報の利用ができる。
目的	(結果どうなるのか)	調査研究や課題解決が効率的にできる。
概要	4つの重点的情報サービスに係る資料を1階に集中配置するなど、利便性を高める。人文・社会・自然科学資料を、3フロア構成から2フロア構成に変更する。	

取組

- ・開架図書を約25万冊から約35万冊へ増やした。
- ・東京関係資料を5階から移し、従来の3つの重点的情報サービスコーナーとともに1階に集中した。
- ・1階から4階までに分類ごとに配置していた資料を関連主題でまとめ、1階から3階に配置した。
- ・利用の多い地方史誌を書庫から開架へ変更し、開架冊数を約1,200冊から約3万冊に増加した。
- ・各階にあった中国書、韓国・朝鮮語資料を、3階の1か所にまとめた。
- ・検索した資料の位置が示される書架表示システムを導入した。また、コーナー表示などのサインを充実した。
- ・新たな書庫出納システムを導入し、書庫内図書の出納や複写申込の手続きを簡便化した。

指標(各種データ)

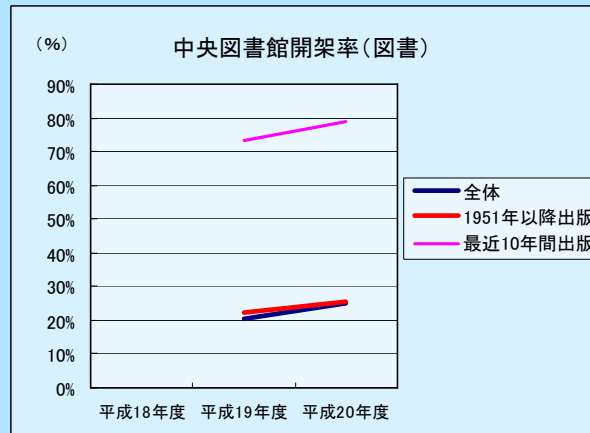
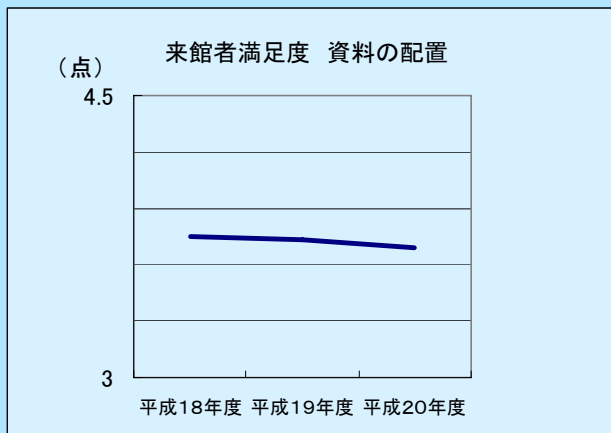
マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	開架冊数及び開架率(図書)	(全館) 23.25%	(中央) 20.52%	(中央) 25.2%	
	1951年以降出版	(全館) 24.69%	(全館) 25.72%	(全館) 25.54%	
	最近10年間出版	(全館) 56.80%	(全館) 65.24%	(全館) 62.94%	
アウトプット	来館者資料利用冊数(1人当たり利用冊数)*1	—	4,394冊/日 (5.04冊/人)	3,867冊/日 (4.18冊/人)	
	資料入手所要時間	—	5分以内 85%	8分以内(85%)*2	
アウトカム	来館者資料閲覧時間*1 (下段 アンケート)	—	1,259時間/日 (1,367時間/日)	1,038時間/日 (1,357時間/日)	

*1 都立中央図書館閲覧時間調査(アンケート調査)より

*2 利用者がパソコンで出納指示をしてから、資料がカウンターに届くまでの所要時間。平成19年度は利用者がカウンターに資料請求票を持参してから、資料がカウンターに届くまでの所要時間。

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
アウトカム	来館者満足度 (資料の配置)	中央 3.75 点	中央 3.73 点	中央 3.69 点	

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 中央図書館の開架冊数及び開架率が増加した。 利用が多いビジネス、法律等の重点的情報サービス資料について1階に集中的に配置し、利便性を高めた。
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 開架冊数の増加により、利用者自身が書架に当たり、類似分野について一望できる資料が増加した。 書架表示システムの導入により、検索した図書を効率よく探索できるようにした。 今後は、「来館者資料利用冊数」などアウトプット指標の調査結果を分析し、その効果の検証を行っていく。
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 開架冊数の増加は、利用者の館内での出納待ち時間を減らし、調査研究のための資料利用時間を増やすと同時に、利用者がより多くの関連分野資料を直接書架で幅広く当たることができるという利点がある。今後、来館者資料閲覧時間調査の結果分析、効果の検証を行っていく。
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> 約166万冊の蔵書及び複数のフロアを有する当館にとって、わかりやすく利用しやすい蔵書配置とすることは、利用者が効率的に幅広く資料探索を行うために必要不可欠である。
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> リニューアルによる大幅な配置変更の効果は、この先1~2年のアウトプット指標及びアウトカム指標の推移を見て、検証を行っていく。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> 中央図書館の新蔵書配置について、利用者の動向(利用実態・満足度・意見等)をアンケート調査により検証し、ワンストップサービスを一層推進する。
課題・改善点	<ul style="list-style-type: none"> 開架資料数が多くなった2・3階では、利用者への案内を、より迅速・的確に行う必要がある。 書庫から開架に移した地方史誌については、分類番号が2体系あり、探しにくいため、分類番号を一本化するなどの工夫が必要である。 1階から3階に移した言語辞典類など配置場所を変更した資料については、利用状況を検証し、案内などを工夫する。
取組	<ul style="list-style-type: none"> 検証の結果、蔵書配置に修正が必要な場合は、速やかに変更する。 職員と委託スタッフのスムーズな連携で、よりの確な案内を行う。

事業7 子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援

事業概要

対象	(誰が・何が)	児童・生徒及びその保護者、子供の読書に関わる都民、学校関係者、図書館関係者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	児童・生徒が読書に興味関心を持ち、積極的に本を読む。
目的	(結果どうなるのか)	コミュニケーション能力の向上、感性の習得による社会性の発達に寄与する。また、読解力の向上に寄与する。
概要	都の子供読書活動推進計画を踏まえ、児童青少年図書、児童図書館に関する調査研究のための資料を所蔵し、東京都の児童青少年の読書活動の推進に寄与する様々なサービスの展開、区市町村立図書館への支援を行う。	

取組

- ・子供読書フォーラム(講演会、活動報告、展示) 平成20年11月7日 多摩教育センター
- ・啓発冊子の作成・配付 ・企画展示 ・おはなし会
- ・都立学校支援(特別支援学校の学校図書館整備支援・おはなし会の実施、都立高校への図書貸出)
- ・区市町村図書館児童担当職員への研修実施(初心者対象)平成20年6月5日、12日、19日、26日
(経験者対象)平成21年1月30日、2月27日
- ・教職員研修センターの研修講師派遣(司書教諭研修)平成20年9月22日、10月28日、11月13日
(学校司書対象)平成21年1月16日
- ・江戸川区教育委員会小中学校司書教諭研修講師派遣 平成20年8月6日

指標(各種データ)

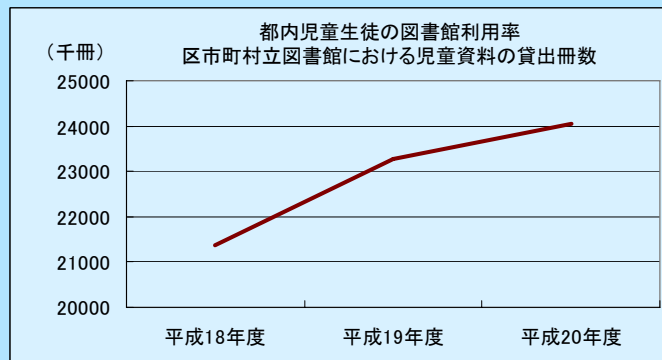
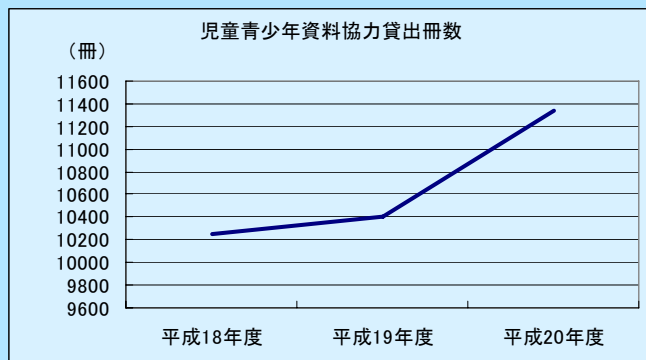
マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	児童青少年サービスコスト (児童青少年資料費)	10,849 時間 (4,344,610 円)	9,334 時間 (4,588,910 円)	9,878 時間 (5,296,264 円)	
	子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業数	21 事業	19 事業	24 事業	
アウトプット	子供読書活動推進及び学校教育活動支援関連事業参加者数	917 人	661 人	1,497 人	
アウトカム	児童青少年資料協力貸出冊数	10,248 点	10,404 点	11,344 点	
	都内児童生徒の読書活動 (1ヶ月間の平均読書冊数*1)	小1 12.2 冊 中1 2.2 冊 高1 1.7 冊	小1 12.7 冊 中1 2.5 冊 高1 1.5 冊	未調査 (隔年実施)	

*1「児童・生徒の読書の状況及び学校における読書活動等に関する調査」東京都教育庁指導部

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	子供読書活動推進資料配布数	105,000 冊	225,254 冊	230,000 冊	
アウトカム	都内児童生徒の図書館利用率 (各年度4月1日現在)*2	登録率 50.0% 貸出冊数 21,367,866 冊	登録率 52.2% 貸出冊数 23,273,715 冊	登録率 46.3% 貸出冊数 24,039,606 冊	

*2「東京都公立図書館調査」東京都立中央図書館

事業評価



観点1	成果	・子供読書フォーラム、特別支援学校の支援実施校数の増加、おはなし会等の参加者数が1,497人と前年の2.3倍に増加するなど、読書活動の拡大につながり大きな成果を挙げた。
観点2	効率性	・事業参加者1人当たりのサービスコスト(時間)は、前年度の14時間から6.6時間と大幅に減少するなど、事業実施の効率性は向上した。
観点3	有効性	・実施形態の工夫等を図る必要もあるが、参加者の拡大等を見ると事業の有効性はある。 ・子供読書フォーラムをはじめ、様々な取組を展開し、区市町村立図書館における児童資料の貸出冊数の増加など読書活動推進に寄与した。
観点4	必要性	・東京都教育庁は平成21年3月に第二次子供読書活動推進計画を策定した。その中で、都立図書館の果たす役割も大きく、計画に基づく事業の着実な実施が必要である。
総合評価		・東京都における子供読書活動の拠点として、区市町村、都立学校、保護者、児童生徒などを対象とした幅広い事業を実施し、推進に寄与している。

次年度の展開

方向性	・第二次子供読書活動推進計画に基づく事業を着実に実施し、更なる子供の読書活動の拡大を推進していく。
課題改善点	・今後とも更なる子供の読書活動の拡大のために、それぞれの事業の対象・ねらい・到達目標等を検証し、充実を図る。
取組	・子供読書フォーラム ・子供読書活動推進資料の作成・配布 ・企画展 ・おはなし会 ・都立学校支援(特別支援学校の学校図書館整備支援・おはなし会の実施、都立高校への図書貸出) ・区市町村立図書館児童担当職員への研修実施 ・教職員研修センター等の研修講師派遣 ・多摩図書館の児童エリア、青少年エリアの充実(学校支援、生徒の学習支援コーナーの設置)

事業8 重点的情報サービスの推進① 都市・東京に関するサービス

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民や国際都市・首都東京に関心を寄せる人々、都立図書館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	都市・東京情報関係資料の入手が容易になり生活やビジネスなどに活かすことができる。東京の文化的、歴史的な魅力が広く知られている。
目的	(結果どうなるのか)	東京の人々の活動が活性化し、東京の魅力が国内外の人々に伝わる。
概要	東京に関する資料情報のセンターとして、「都市・東京情報コーナー」のサービスを充実するとともに、展示やホームページなどで都市・東京情報を発信する。	

取組

- ・中央図書館1階に都市・東京情報コーナーを開設した。
- ・都市・東京情報コーナーに「東京と都市に関する資料」「国内の都市に関する資料」、「世界の都市に関する資料」、「東京と都市に関する雑誌」のコーナーを新たに創設した。
- ・都市・東京情報コーナーでミニ展示を常時行い、東京資料の魅力を広く知らせた。
- ・東京芸術劇場にて、都施策関連大規模展示「緑あふれる東京の再生をめざして」を開催した。
- ・中央図書館リニューアルオープン展示で「東京の交通今昔」をテーマに、都市・東京情報サービスと東京資料の魅力をPRした。
- ・都立図書館ホームページから「クローズアップ都市・東京情報」として、時宜にかなった資料情報を毎月提供した。
- ・多摩資料を多摩図書館から移管し、「都市・東京情報コーナー」で東京都全域の資料を提供し、東京に関する資料・情報センターとして展開した。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	東京資料書誌数	153,258 件	160,008 件	196,961 件	
アウトプット	東京関係レファレンス件数	5,234 件	6,144 件	5,612 件	
	東京資料利用目的来館者数*1	—	—	440 人/日	
アウトカム	東京資料利用者満足度*2	—	—	3.86	

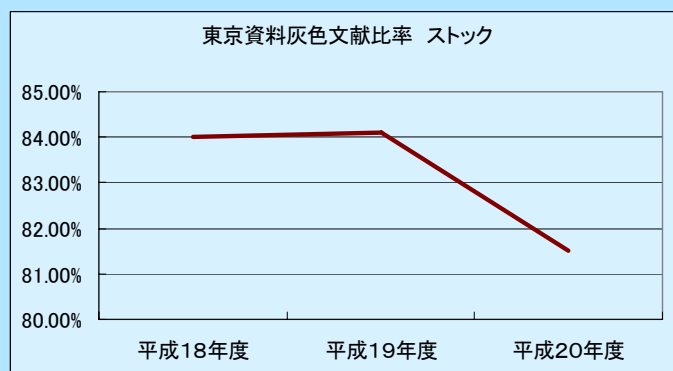
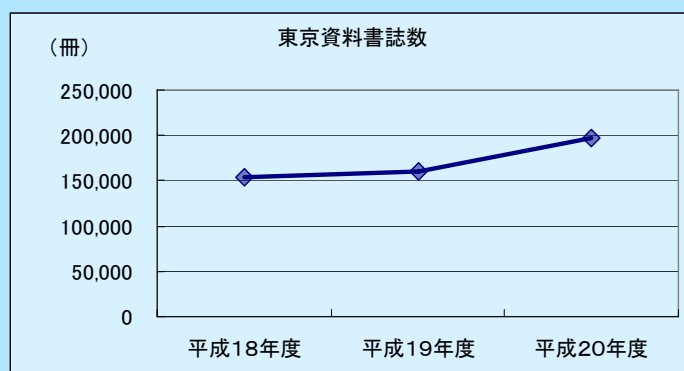
*1 都市・東京情報サービスコーナーの来館者数（平成21年1～3月）及び満足度

*2 満足度…5段階評価の平均点

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	東京資料開架冊数及び開架率	22,333 冊 冊数 10.8% 書誌 14.6%	24,492 冊 冊数 11.4% 書誌 15.3%	27,139 冊 冊数 10.6% 書誌 13.7%	
	東京資料灰色文献比率	ストック 84.0%	ストック 84.1% フロー 88.5%	ストック 81.7% フロー 87.3%	
アウトプット	東京資料蔵書検索可能性	—	89.1%	100%	
アウトカム	東京資料利用者満足度*2	—	—	3.86	

平成 20 年度	コーナー資料数	レファレンス件数	満足度	資料費(千円)	関連事業参加者数	認知度	利用率	今後の利用意向
都市・東京	46,141	5,612 件	3.86	3,415	1,791 人	37.9%	19.5%	58.5%

事業評価



観点1	成果	・1階に都市・東京情報コーナーを設置したことにより、利用者にとって東京資料がより身近なものとなり、コーナーの利用者数が1日平均約 440 人となっている。
観点2	効率性	・改修工事による臨時閲覧室体制のため、東京資料レファレンス件数は減少したが、減少率は 8.7%と全体のレファレンス件数の減少率(42.1%)よりも低いことから、東京資料のレファレンスは効率的に実施できた。
観点3	有効性	・利用実態・満足度調査結果によると、東京資料利用者満足度は 3.86 ポイントとなっており、中央図書館全体の満足度 4.15 ポイントに比べて 0.29 ポイント低い。今後、利用者のニーズを見極めつつ、改善の方向を探る。
観点4	必要性	・東京都が発行し、発信する資料情報や東京に関する資料情報のみならず、国内外の都市などの資料情報も、国際都市・首都東京として提供していく必要がある。
総合評価		・長年の収集によって蓄積されたコレクションとレファレンスサービスによる都市・東京情報サービスは、都立図書館に欠くべからざるものである。都市・東京資料の有用性や魅力を情報発信する事業を今後強化していく。

次年度の展開

方向性	・都市・東京情報についての情報発信事業を強化する。
課題改善点	・東京都の情報を迅速に提供するために、東京都各局との連携の充実を図る。 ・東京の都市活動の一層の活性化に役立つよう、都市に関する資料・情報を併せて提供することとしたが、今後、それらの資料・情報をより充実させるよう、資料収集等で関係機関との連携を拡充する。 ・都民や内外の人々が関心を持つよう魅力的な情報発信を工夫する。
取組	・東京都発行資料をはじめとする東京に関する幅広い資料を収集、提供する。 ・大規模企画展など、東京都の取り組みや魅力を発信する事業を実施する。 ・魅力的な情報を発信するため、江戸東京の文化や歴史がわかるデジタルコンテンツを作成し、提供する。平成 21 年度は、デジタルコンテンツ作成委員会(仮称)を設置し、コンテンツの内容や活用方法について検討する。

事業⑨ 重点的情報サービスの推進② 都民及び企業等の活動の支援

事業概要

対象	(誰が・何が)	都民及び都立中央図書館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	都民及び利用者や企業等が、都市で活動するための課題を解決することができる。
目的	(結果どうなるのか)	都民や企業等の活動が活性化される。
概要	都市で活動するために不可欠な、①ビジネス、②法律、③健康・医療に重点をおいた情報コーナーを中央図書館に整備し、講演会やセミナーなどのほか、ホームページなどを活用した情報発信を行う。	

取組

- ・中央図書館の各階に分かれていた各重点的情報コーナーを1階に集中した。
- ・各重点的情報に関する雑誌やデータベースをコーナー近くに配置して、利用者の便宜を図った。
- ・各重点的情報サービスコーナーにおいて、ミニ展示を3回実施した。
- ・ビジネス情報サービスでは、講演会2回、相談会15回、データベース検索セミナー3回、資料展示会1回を実施した。
- ・法律情報サービスでは講演会2回、相談会2回、データベース検索セミナー3回、資料展示会1回を実施した。
- ・健康・医療情報サービスでは講演会2回、相談会3回、データベース検索セミナー3回、資料展示会1回を実施した。
- ・闘病記文庫を、221種の疾病 931冊から、263種の疾病 1,500冊へ拡大し、充実させた。

指標(各種データ)

マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	重点的情報サービス資料数*1	1,109点	1,327点	25,031点	
アウトプット	重点的情報サービスレファレンス件数	—	13,519件 (14.9%*2)	4,041件*3 (9.5%)	
アウトカム	重点的情報サービス利用者満足度*4	平均 3.50	平均 3.66	平均 3.89	

*1 重点情報サービスコーナー配置資料数。20年度の急増は、コーナーの拡大による。

*2 平成19年度重点的情報サービスレファレンス件数:口頭及び電話レファレンスの件数をサンプル調査し、割合を算出(()内)。この割合から推計した口頭及び電話レファレンスの件数。

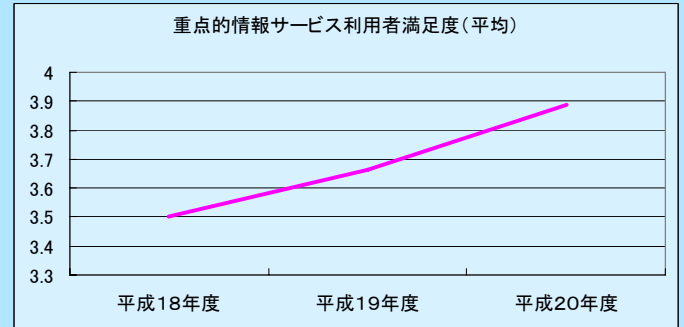
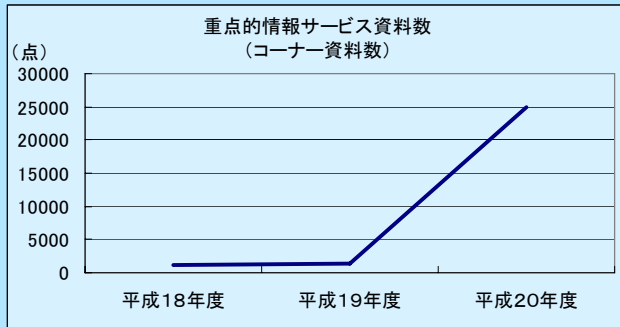
*3 平成20年度重点的情報サービスレファレンス件数:平成20年5月～平成21年3月の口頭及び電話レファレンスの件数。()内はレファレンス件数全体に占める重点的情報サービスレファレンス件数の割合。

*4 満足度…5段階評価の平均点

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	重点的情報サービスコスト	19,710千円	18,980千円	20,930千円	
アウトプット	重点的情報サービス関連事業参加者数	498人	619人	779人	

20年度	コーナー資料数	レファレンス件数	満足度	資料費(千円)	関連事業参加者数	認知度	利用率	今後の利用意向	コンテンツアクセス数
ビジネス	3,994	1,964 件	3.86	7,194	219 人	37.7%	8.8%	48.8%	102,026
法律	8,980	1,182 件	3.91	5,892	141 人	33.1%	5.4%	54.5%	70,127
健康・医療	12,057	895 件	3.89	7,844	419 人	27.4%	7.2%	56.2%	57,624

事業評価



観点1	成果	・重点的情報コーナーの整備により、コーナーの資料数が約 19 倍と大幅に増加した。また、関連事業への参加者数も約 780 名と、前年度に比べて約 1.3 倍となり、着実に利用が増加した。
観点2	効率性	・1 月以降、重点的情報サービスコーナーの利用は、1 日平均約 800 名(自動カウンター集計)に及んだ(参考:1 日当たり来館者数約 1000 名)。このことは、重点的情報サービスを来館して初めて知った利用者も相当数立ち寄っているものと推察される。これは、重点的情報サービスを 1 階に集中して設置した効果といえる。
観点3	有効性	・リニューアルオープン後の利用者満足度は前年度と比較すると 3 つの重点的情報サービス平均で 0.23 ポイント上昇しており、この状況から、サービス提供の有効性は次第に高まってきたと考えられる。 また、今後の利用意向はほぼ 50%と高く、平成 21 年度以降、コーナー利用率が大きく伸びることが期待される。
観点4	必要性	・コーナー認知度、利用率及び今後の利用意向の割合は順調に増加している。ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報は、都民の活動にとり不可欠な情報であることから、この 3 つの重点的情報サービスは、充実拡大していく必要がある。
総合評価		・事業実施の結果、着実に成果が上がってきている。各種事業の開催結果を通じて、利用者の求める情報の傾向をつかみ、効率性並びに有効性を一層高めていく必要がある。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・利用実態満足度調査の結果と利用者動向等から利用者ニーズを掴み、それに応えられるよう、適切な情報と機会の提供を実施する。
課題・改善点	<ul style="list-style-type: none"> ・講演会や展示の内容を一層豊富にするため、都各部局や関係機関との連携の強化を図る。 ・重点的情報サービスコーナーの認知度を一層高める。
取組	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡会の開催など、情報交換の場を設定し、関係機関との相互協力により事業発展に結びつける。 ・重点情報コーナーのビジネスコーナー資料については、満足度調査に基づき、マーケティング、企業・業界情報等ニーズの高い分野の資料を充実・拡大する。 ・各コーナーの認知度を高めるため、メールマガジンやホームページに重点的情報サービスの資料の中から、特にニーズに応えた「使える」資料紹介コーナーを設置する。 ・講演会等では利用者ニーズに応える魅力的なテーマ選択で集客力を伸ばし、資料展示やコーナー紹介を同時開催して、認知度を高める。 ・新聞、雑誌、ホームページ等複合的な媒体による情報提供・PRを実施する。

事業 10 資料保存（資料保全）


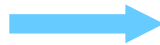
事業概要

対象	(誰が・何が)	都民及び都立図書館利用者
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	資料の破損、変形、汚れ等の補修を行い、良好な状態で長期に渡り、図書館利用者への資料提供を行えるようにする。
目的	(結果どうなるのか)	いつでも都民が必要な時に、良好な資料を閲覧できる。
概要	館内・館外製本等により都立図書館資料の保全を行う。 研修を実施し、資料保全技術の伝達、普及に努める。	

取組

- ・平成 20 年度資料保存計画に基づき、館内・館外製本等を実施した。
- ・今年度初めて、技術の後継者育成の観点から、職員対象の和装本研修を行った。

指標(各種データ)

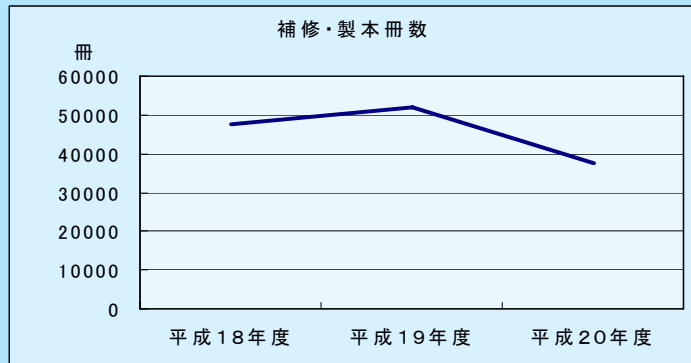
マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度	
インプット	資料保存等コスト	27,007 時間	35,886 時間	28,301 時間		
アウト プット	補修・製本冊数	補修・製本合計	47,688 冊	52,033 冊	37,601 冊	
		館内製本冊数	1,751 冊	1,723 冊	1,584 冊	
		館内簡易製本冊数	44,246 冊	48,529 冊	34,818 冊	
		館外製本冊数	1,691 冊	1,781 冊	1,199 冊	
アウトカム	長期保存資料利用可能率	未調査	未調査	未調査		
	資料保存環境	未調査	未調査	未調査		

※収蔵可能冊数は、中央・多摩 2 館の合計

< 参考 >

- 大量脱酸処理:4,928 冊 少量脱酸処理 79 枚
- 啓発事業(区市町村立図書館等職員研修):実施 2 回 参加 49 人
館内研修:実施 5 回 参加 76 人
和装本研修:実施 1 回 参加 4 人

事業評価



観点1	成果	<ul style="list-style-type: none"> 館内製本冊数は、平成20年度の目標値を達成した。館内・外の製本研修を実施し、都立図書館資料の保全、製本技術の伝達を進めた。都立図書館ホームページで公開している資料保全関連情報を改訂し、充実させた。
観点2	効率性	<ul style="list-style-type: none"> 改修工事による臨時閲覧室体制においても、サービス部署と緊密な連携を取った結果、補修・製本合計で前年度実績の72%を超えることができた。 館内研修により簡易修理技術レベルの統一ができた。館外研修は、ほとんどが未経験者であったが非常に学習意欲が高く、製本・修理の必要性を均一に伝達できた。
観点3	有効性	<ul style="list-style-type: none"> 保全が必要な資料は、速やかに製本・修理して提供し利用者ニーズに応えた。 短時間の研修で受講者のすべての要求を満たすことは難しいが、基礎的知識と技術を確実に伝えることができた。
観点4	必要性	<ul style="list-style-type: none"> 製本・修理等の保全業務は、資料を長期にわたって良好な状態で提供するためには不可欠である。製本研修の受講者は前向きに取り組んでおり、研修成果は現場に持ち帰ってすぐに役に立つため、特に区市から実施強化の要望が強い。
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> 改修工事による臨時閲覧室体制の中、資料収蔵場所が分かれ、製本・修理が必要な資料の確認が困難であったが、サービス部署と連携しながら、脱酸処理も含めて計画どおり行うことができた。

次年度の展開

方向性	<ul style="list-style-type: none"> 都民の財産である図書館資料を有効活用するためには、現存する資料を良好な状態で長期に提供することが不可欠であり、製本・修理業務を中心に資料保全のさらなる充実を図る。 研修等により、製本知識・技術の継承、伝達の充実を図る。
課題改善点	<ul style="list-style-type: none"> リニューアルオープンに伴う開架資料の増加、委託による出納・整架、資料の大量移動等、資料を取り巻く環境・条件が変化したので、効果的な資料保全を行うには、状況を的確に把握して対応策を講じる必要がある。
取組	<ul style="list-style-type: none"> 3万冊を超える簡易補修作業の進め方、その他製本・修理の必要な資料の状況把握について、平成21年度早期に関連部署と連携して検討を進める。 退職や人事異動等により組織体制が変わっても、資料保全業務の体力を落とさないよう知識・技術の継承を確実にし、製本・修理等を行う。

事業 11 協力支援サービス

事業概要

対象	(誰が・何が)	区市町村立図書館
意図	(どのような状態になることを狙っているか)	都全体での資料の有効活用を図るとともに、都全域の図書館サービスがレベルアップする。
目的	(結果どうなるのか)	都全域の図書館サービスが盛んになることにより、都民がより多様で豊かな図書館サービスを受けられるようになる。
概要		<ul style="list-style-type: none"> 都立図書館資料の区市町村立図書館への協力貸出及び協力レファレンス 区市町村立図書館職員を対象とした研修 区市町村立図書館の相互貸借の推進、東京都立図書館横断検索システムの運用

取組

- 中央図書館改修工事による影響を最小限にするため、外部倉庫の活用及び外部倉庫からの資料の運搬のための臨時便の運行を行った。
- 区市町村立図書館への講師派遣、都内の新しい図書館見学等の、区市町村立図書館職員対象研修を実施した。

指標(各種データ)

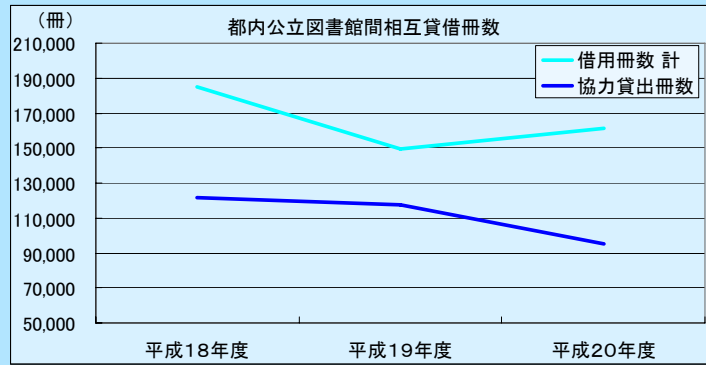
マクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度	
インプット	協力支援サービスコスト	7,460 時間	7,492 時間	10,080 時間		
	協力レファレンス回答時間	FAX 平均 3.4 日 メール平均 4.4 日	FAX 平均 4.4 日 メール平均 4.1 日	FAX 平均 4.6 日 メール平均 4.2 日		
アウトプット	区市町村立図書館の協力支援事業利用数	協力レファレンス	1,210 件	691 件	530 件	
		協力貸出冊数	121,506 冊	117,741 冊	95,211 冊	
		総合目録	参加館 49 館	参加館 52 館	参加館 52 館	
		参加者数 *1	1,043 人	945 人	1,130 人	
	「東京都立図書館横断検索」アクセス数	1,177,572 アクセス	1,346,080 アクセス	1,504,970 アクセス		
アウトカム	区市町村立図書館協力支援事業満足度	—	研修目的達成度 96%(3 研修)	研修目的達成度 91%(4 研修)		
	区市町村立図書館相互貸借冊数及び充足率 *2	—	149,293 冊 60.18%	161,124 冊 65.08%		

*1 レファレンス研修、子供の読書に関する講座、障害者サービス研修、製本研修、短期研修受入れ、講師派遣研修、東京都図書館研究交流会、担当者会

*2 都内公立図書館(都立含む) 233,769 冊 238,679 冊
相互貸借冊数及び充足率 94.23% 96.40%

ミクロ	指標名	18年度	19年度	20年度	21年度
インプット	「東京」地域資料総合目録入力件数	未実施	未実施	未実施	
アウトプット	「東京」地域資料総合目録蓄積件数	未実施	未実施	未実施	
	協力レファレンス回答件数 (質問種類別、NDC 分類別)	—	100%回答 日本文学:14.8%	100%回答 日本歴史、伝記: 各 12.1%	
アウトカム	「東京」地域資料総合目録利用件数	未実施	未実施	未実施	

事業評価



観点1	成果	<p>・協力貸出冊数は、改修工事による減少を前年度の75%提供と予定していたが、約80%提供することができた。一方、区市町村間の相互貸借は増加し、結果として区市町村立図書館相互貸借による充足率は増加した。</p> <p>また、区市町村立図書館職員研修は外部で実施するなどにより例年並みを維持した。</p>
観点2	効率性	<p>・協力レファレンスは、改修工事中もほぼ通常通り対応したにも関わらず、受付件数の減少傾向が続いている。都立図書館の協力レファレンス回答時間には大きな変化が無いいため、区市町村側の状況変化が反映しているのか等、原因の分析及び対策の検討が必要である。</p>
観点3	有効性	<p>・区市町村職員対象研修の参加者数は増加傾向にあるが、運営形態の変化やニーズの多様化に対応した内容や実施方法を改善する必要がある。</p> <p>・横断検索は、改修工事期間中にアクセス増があったことを見ると、相互貸借の促進のためにも有効活用されたと考えられる。</p>
観点4	必要性	<p>・区市町村立図書館への協力支援は都道府県立図書館の重要な事業であるが、都内区市町村立図書館の充実に伴い、都全域の図書館サービスのレベルアップを目指した支援事業にシフトしていくべきである。</p>
総合評価		<p>・改修工事の影響を補う対策を講じた結果、概ね想定した実績を得たが、より多くのアウトプット・アウトカムを得るために、既存事業の検証や新たな支援事業の検討を行う必要がある。</p>

次年度の展開

方向性	<p>・「都立図書館改革の具体的方策」に基づき、協力支援事業の見直しについて具体化するとともに、区市町村に対して新しい都立図書館の協力支援事業の形を示していく。</p>
課題改善点	<p>・区市町村立図書館の相互貸借を促進するため、横断検索システムの改善を行う。</p> <p>・協力レファレンスについては、区市町村のレファレンス件数や運営体制などの相関関係を究明し、有効な研修内容や実施方法を検討する。</p> <p>・新しい区市町村立図書館支援事業として、「東京」地域資料総合目録に取り組む。</p>
取組	<p>・東京都公立図書館横断検索に公立図書館用画面を新設し、相互貸借の促進を図る。</p> <p>・東京都公立図書館調査項目の精査及び集計結果の解析を行う。</p> <p>・区市町村立図書館職員対象研修の内容や実施方法の改善を図る。</p> <p>・地域資料担当者会を通じ、「東京」地域資料総合目録の作成について検討を開始する。</p>